

# دورة تشغيل منصة مركز الاتصال: تصميم التوجيه والتكامل وموثوقية الخدمة

2027 مايو 13 – 9

الدوحة





## دورة تشغيل منصة مركز الاتصال: تصميم التوجيه والتكامل وموثوقية الخدمة

المرجع: 21399\_321 التاريخ: 9 - 13 مايو 2027 المكان: الدوحة الرسوم: GBP 4300

### ملخص البرنامج

تشغيل منصة مركز الاتصال محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى إداري لرؤساء العمليات ومالكي المنصات ومديري التكامل وخدمات تقنية المعلومات، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتشغيل المنصة في مركز اتصال واحد. فقواعد التوجيه والإعدادات والواجهات تتغير في الغالب أسرع مما تضبط، ويصل أثر الأعطال إلى العملاء أولاً. ويتدرج البرنامج من بنية المنصة واعتماداتها، مروراً بحوكمة التوجيه والإعدادات، إلى التكامل والمراقبة والسعة، ثم إلى خطة عملية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تشغيل منصة مركز الاتصال.

### المبررات المؤسسية

حين لا يملك أحد تغييرات الإعدادات ولا اعتمادات التكامل ولا حدود السعة، يكشف العملاء الانقطاعات والمكالمات الموجهة خطأً قبل أن تكتشفها المراقبة. أما القيادات التي تضع قواعد التغيير وتحدد أهداف الموثوقية وتخطط السعة من بيانات الطلب، فتستعيد الخدمة أسرع وتفسر الأعطال بالأدلة.

- مدة انقطاع الخدمة: تقصر حين تحدد المراقبة وأدلة التشغيل وأدوار التعافي قبل وقوع الحوادث.
- الاتصالات الموجهة خطأً: تقل حين تراجع قواعد التوجيه والطواير والمهارات تحت ضبط التغيير.
- نقص السعة: يضيق حين تخطط حدود التوظيف والمنصة من أنماط الطلب.

### المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 18295-1 متطلبات مراكز خدمة العملاء: تنظم متطلباته توقعات الخدمة التي يجب أن تدعمها قرارات المنصة في الجلستين 1 و3.
- ISO/IEC 20000-1 نظام إدارة الخدمات: توجه متطلباته ترتيبات التغيير والحوادث والمراقبة في الجلستين 2 و4.
- Erlang C نموذج الطواير للوصول والمعالجة: يقوم عليه عمل السعة في الجلسة 3.



## المشاركون المستهدفون

- رؤساء العمليات المسؤولون عن مستويات الخدمة في مركز الاتصال وعن تغييرات المنصة.
- مالكو المنصات الذين يعتمدون الإعدادات والإصدارات وترتيبات دعم الموردين.
- مديرو التكامل الذين يديرون الروابط بين المنصة وسجلات العملاء والأنظمة الخلفية.
- مديرو خدمات تقنية المعلومات الذين يعالجون الحوادث والمراقبة والتعافي لقنوات الاتصال.

يخدم البرنامج المصارف وشركات الاتصالات والمرافق والخدمات الحكومية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على رسم خريطة لمكونات المنصة واعتمادات الخدمة والملكية في مركز الاتصال.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم تصاميم التوجيه والطوابير والمهارات مقابل أهداف الخدمة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء قواعد التغيير والصلاحيات لإعدادات المنصة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مخاطر التكامل والأعطال من أدلة المراقبة والسجلات.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات السعة والتوظيف باستخدام نموذج للطوابير.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تشغيل المنصة أمام مالك الخدمة ومسؤول التقنية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: تشغيل منصة مركز الاتصال: البنية والملكية

ما المكونات والاعتمادات التي تقوم عليها المنصة، ومن يملك كل منها؟

- خريطة مكونات المنصة واعتماداتها
- مصفوفة ملكية الخدمة
- مراجعة توقعات الخدمة وفق ISO 18295-1
- نموذج الأدوار والصلاحيات
- مراجعة حالتين لانقطاع منصات في قطاعين

### اليوم 2: حوكمة التوجيه والإعدادات

كيف تصمم قواعد التوجيه والطوابير والمهارات وتبقى تحت الضغط؟



- مراجعة تصميم قواعد التوجيه والطوابير
- نموذج المهارات والأولويات
- إجراء ضبط التغيير وفق ISO/IEC 20000-1
- سجل خط الأساس للإعدادات
- قائمة فحص الإصدار والتراجع

### اليوم 3: التكامل والسعة

كيف تعمل الروابط مع الأنظمة الأخرى، وما حجم الطلب الذي تتحمله المنصة؟

- جرد التكامل مع أنظمة العملاء والأنظمة الخلفية
- مراجعة أنماط فشل الواجهات
- نموذج السعة وفق Erlang C
- خطة سيناريوهات ذروة الطلب
- بنود دعم الموردين ومستوى الخدمة

### اليوم 4: المراقبة والحوادث والتعافي

كيف تكتشف الأعطال وتصعد وتعالج؟

- مجموعة مؤشرات مراقبة الخدمة
- دليل فرز السجلات والتنبيهات
- مصفوفة تصعيد الحوادث
- دليل التشغيل للتعافي
- نموذج مراجعة ما بعد الحادث

### اليوم 5: تطبيق تشغيل منصة مركز الاتصال على مركز اتصال واحد

هل خطة التشغيل جاهزة ليعتمدها مالك الخدمة ومسؤول التقنية؟

- تطبيق مصفوفة الملكية من الجلسة 1 على مركز الاتصال المختار
- اختبار إجراء ضبط التغيير من الجلسة 2 على تغييرات نموذجية
- فحص نموذج السعة من الجلسة 3 مقابل بيانات الطلب
- تطبيق مصفوفة التصعيد من الجلسة 4 على القضايا المفتوحة
- إنجاز خطة تشغيل المنصة



## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة وتحليل حالات، إذ يعمل المشاركون على مركز اتصال مجهول المصدر وسجلات إعدادات وقوائم واجهات وبيانات طلب نموذجية، فيراجعون التصاميم ويقدرّون المخاطر ويصوغون أدلة التشغيل في فرق صغيرة، ثم يدافعون عن خططهم أمام مجلس خدمة محاكى. ولا يتطلب البرنامج مهارات في إدارة المنصات.

- نشاط مقترح: مراجعة تغيير نموذجي في التوجيه يحول المكالمات إلى طابور مغلق.
- نشاط مقترح: حساب التوظيف لمنحنى طلب نموذجي بالساعة.
- نشاط مقترح: صياغة خطوات التصعيد عند تعطل رابط سجلات العملاء.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتشغيل المنصة في مركز اتصال واحد. وتتضمن مصفوفة للملكية، وإجراء للتوجيه والتغيير، وجردا للتكامل، ونموذجا للسعة، ومجموعة مؤشرات للمراقبة، ودليلا للتشغيل عند التعافي. وتستخدم لإحاطة مالك الخدمة ومسؤول التقنية وتوجيه أول مراجعة تشغيلية.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تشغيل منصة مركز الاتصال المديرين من غير ذوي مهارات هندسة المنصات؟

نعم، فتشغيل منصة مركز الاتصال بمستوى إداري، ويفترض مسؤولية عن مستويات الخدمة أو المنصات أو التكامل، لا مهارات في الإدارة التقنية أو البرمجة.

### ما المعايير التي يقوم عليها تشغيل منصة مركز الاتصال؟

يقوم تشغيل منصة مركز الاتصال على 1-18295 ISO لمتطلبات مراكز الاتصال، و1-20000 ISO/IEC لإدارة الخدمات، ونموذج C Erlang للسعة.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تشغيل منصة مركز الاتصال في العمل؟

تستخدم الخطة الناتجة عن تشغيل منصة مركز الاتصال لإحاطة مالك الخدمة ومسؤول التقنية، وضبط التغييرات، وإعداد خطوات التعافي.



## بماذا يختلف تشغيل منصة مركز الاتصال عن التدريب على منتج مورد بعينه؟

يركز تشغيل منصة مركز الاتصال على الملكية وضبط التغيير والسعة والتعافي التي تنطبق على أي منصة، بينما يركز التدريب على منتج مورد بعينه على شاشات منتج واحد وإعداداته.